دور المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل وعي الجمهور الأردني نحو أزمة كورونا

د. خلف لافي الحماد*
د. فرحان راشد العليمات**
د. على يحيى الحديد***

الملخص:
هدفت الدراسة إلى التعرّف على دور المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل وعي الجمهور الأردني نحو أزمة كورونا، واتّكأت على نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام. وهذه الدراسة تُعدّ من الدراسات الوصفية، وفي إطارها تم استخدام منهج المسح على عيّنة عشوائية بسيطة من الجمهور بلغت (300) مفردة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها:

-تبيّن أنّ درجة اعتماد الجمهور على المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات للحصول على المعلومات الصحية الخاصة بجائحة كورونا جاءت نادرا بنسبة مئوية بلغت (36.6%)، ودائما بنسبة (34،6) وأحيانا بنسبة مئوية بلغت (28.7%).

- تبيّن أنّ الكمبيوتر المحمول (اللابتوب) وبنسبة مئوية بلغت (44%) هو الأكثر استخداما لمتابعة الرسائل الاتصالية من المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات للحصول على معلومات حول جائحة كورونا، وإن الفترة الصباحية هي المفضلة للأمر ذاته.

-تبيّن أنّ دور المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل وعي الجمهور حول جائحة كورونا جاء متوسطا.

-تبيّن أنّ أهم الموضوعات التي يتابعها الجمهور من المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات تتمثل في التوعية بالطرق الصحيحة لتجنب التعرض للجائحة. وأنّ "المحطات التلفزيونية" هي أكثر وسائل الإعلام التي يعتمد عليها الجمهور للحصول على الرسائل الاتصالية الصادرة من المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات.

- تبيّن أنّ الآثار الوجدانية المترتبة للاعتماد على المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل الوعي الصحي جاءت أولا، تلتها الآثار المعرفية، وأخيرا الآثار السلوكية وجميعها بدرجة متوسطة.

-تبين وجود علاقة ارتباطية بين دور المركز الوطني بإدارته لجائحة كورونا، ودرجة اعتماد الجمهور على المركز الوطني لإدارة الأزمات خلال جائحة كورونا.

الكلمات المفتاحية: دَور، المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات، الوعي، الجمهور، جائحة كورنا.

* استاذ مساعد بقسم العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام – جامعة اليرموك
** استاذ مساعد بقسم العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام – جامعة اليرموك
*** استاذ مساعد بقسم العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام – جامعة اليرموك

The role of the National Crisis Security Center in shaping the awareness of Jordanian public towards the Corona

Abstract:

This study aims at identifying the role of National Center for Security and Crisis Management in shaping public awareness about the Coronavirus pandemic. The study has leaned on the media dependency theory. This study is considered one of the descriptive studies. Within its framework, the survey methodology was used on a purposive sample of the public amounting to (300) individuals.

The study resulted in several results, the most important of which are:

- It was found that the study sample relied on daily communication messages issued by the National Center for Security and Crisis Management to obtain information about the Coronavirus pandemic, came "rarely" by a percentage of (36.7%) and those who depend "sometimes" came by a percentage of (28.7%).
- The most important reasons for the respondents' reliance on the National Center for Security and Crisis Management as a source of information on the Coronavirus pandemic are: “its contribution to correcting people's (Coronavirus) misconceptions of health”, “its contribution to the development of my health information and knowledge of virus developments” and the ease of access to health issues related to the Coronavirus pandemic issued by this center”.
- The most important knowledge, emotional behavioral effects, respectively, of relying on the National Center for Security and Crisis Management, are: "Corrected many misconceptions in some of my health issues" and it came with the highest average score (3.64), "It became sadder for the deaths of a large number of Jordanians," and it came with the highest average (3.88), and "commitment to social distancing" with the highest average (3.21).

Keywords: Role, National Center for Security and Crisis Management, Awareness, Public, Coronavirus pandemic.

مقدمة:

اجتاحت جائحة كورونا العالم، وألقت بظلالها على نواحي الحياة الصحية والاجتماعية والاقتصادية وغيرها كافة ، وتعد أهم حدث حصل في سنة 2020م، إذ حظيت باهتمام واسع من المؤسسات الصحية الوطنية مثل: وزارة الصحة من خلال المستشفيات التابعة لها، ومستشفيات القطاع الخاص، ووزارة الداخلية متمثلة بالحكام الإداريين، والأجهزة الأمنية التابعة لها، والمؤسسات الإعلامية التي تسعى إلى توظيف وسائل الإعلام الجديد للتوجه إلى الجمهور وإقناعه بأهمية الالتزام بالتدابير الوقائية من خلال نشر رسائل توعوية وإقناعية، وغيرها الكثير من المؤسسات الوطنية ذات الشأن في توعية الأردنيين والمقيمين من غير الأردنيين على الأرض الأردنية، والعمل على تثقيفهم، وتقديم الرعاية الطبية لمن أصيب منهم.

ولعل من أهم متطلبات إدارة الأزمة هو إنشاء مركز خاص لإدارتها، والأردن حقق قفزة نوعية شكلت تحوّلا استراتيجيّا في الفكر الإداري الأردني من خلال إنشاء المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات الذي يوفر حاضنة لقيادة الأزمة، ويعمل بوساطة توفير قواعد البيانات الوطنية؛ ليمكن صانع القرار من رسم الصورة المعلوماتية الشاملة وفق نهج علمي يمكنه من اتخاذ القرارات، ويعمل المركز على تطوير قاعدة بيانات شاملة للإمكانات والقدرات الوطنية وتطوير الخطط الوطنية لمواجهة الأزمات. [1] وبدأ عمل المركز عام 2015م، ويتمثل دوره بتنسيق وتوحيد جهود المؤسسات الوطنية كافة ذات العلاقة لتمكينها من مواجهة الأزمات الوطنية بأشكالها المختلفة والمحتملة بأقل وقت وجهد، وتكلفة وخسائر ممكنة.

ومع ازدياد ظهور المصابين بفيروس كورونا المستجد (كوفيد 19) في الأردن انتشرت حالة من الذعر والخوف بين المواطنين الأردنيين والمقيمين، الأمر الذي دفعهم إلى البحث عن معلومات حول الفيروس عن طريق المصادر المتنوعة الرسمية وغير الرسمية، ويعد المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات أحد المؤسسات العامة المسؤولة عن توعية المواطنين الأردنيين، والمقيمين من غير الأردنيين؛ لذا، فقد عمد المركز إلى التوضيح والتوعية الإرشادية حول جائحة كورونا بالتعاون مع وزارة الصحة ورئاسة الوزراء والقوات المسلحة يداً بيد حول إدارة هذه الجائحة.

ويهدف المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات إلى تحقيق رسالته بتسخير الإمكانات الوطنية وتوحيد جهود المؤسسات العامة الوطنية ذات العلاقة بُغية الوصول إلى الاحترافية في الاستعداد والاستجابة للأزمات الوطنية، ومن هنا، جاءت هذه الدراسة للتعرف **إلى دور المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل وعي الجمهور نحو جائحة كورونا.**

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

يعد المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات الأردني من مصادر المعلومات التي يستقي منها الجمهور معلوماته عن فيروس كورونا، فزيادة الوعي يحتاج السرعة في نشر المعلومات بشكل مستمر ومتكرر، حتى يتم تجنب حدوث العديد من الخسائر، والأردن شأنه شأن دول العالم كافة التي تأثرت بتبعات جائحة كورونا، فعدم الالتزام بالإجراءات الصحية وتدابير السلامة العامة، أدى إلى زيادة عدد الإصابات وانتشار الفيروس بشكل أسرع.

وبناء على ما سبق؛ يمكن تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي: **ما دور المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل وعي الجمهور حول جائحة كورونا؟** وينبثق من هذا التساؤل عدة تساؤلات فرعية، هي كالآتي:

1- ما درجة اعتماد الجمهور على المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات للحصول على معلومات حول جائحة كورونا؟

2- ما عادات تعرّض الجمهور للرسائل الاتصالية اليومية الصادرة عن المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات للحصول على معلومات حول جائحة كورونا؟

3- ما دور المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل وعي الجمهور حول جائحة كورونا؟

4- ما أهم الموضوعات المتعلقة بجائحة كورونا التي يتابعها الجمهور من المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات؟

5- ما الوسائل الإعلامية التي يعتمد عليها الجمهور للحصول على الرسائل الاتصالية الصادرة عن المركز الوطني للأمن، وإدارة الأزمات للحصول على معلومات حول جائحة كورونا؟

6- ما الآثار (المعرفية، والوجدانية، والسلوكية،) الناتجة عن اعتماد المبحوثين على المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل وعيهم نحو جائحة كورونا؟

فروض الدراسة:

1-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في دور المركز الوطني لإدارة الأزمات في تشكيل وعي الجمهور حول جائحة كورونا تُعزى للعوامل الديموغرافية (الفئة العمرية، والنوع، والمستوى التعليمي).

2-توجد علاقة ارتباطية بين دور المركز الوطني لإدارة الأزمات في تشكيل وعي الجمهور حول جائحة كورونا؛ ودرجة اعتماد الجمهور على المركز.

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:

1- تعد الدراسة الحالية - في حدود علم الباحثين- من الدراسات الأولى على المستوى الأردني التي تناولت دور المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل وعي الجمهور نحو جائحة كورونا، كون المركز بدأ العمل في العام 2015. وجائحة كورونا في الأردن منذ شهر آذار من العام 2020.

2- تشكّل إضافة للمكتبة الأردنيّة والعربيّة في مجال دور المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل وعي الجمهور نحو جائحة كورونا.

3- تشكّل بداية علميّة بحثيّة متواضعة لمزيد من الدّراسات والأبحاث الّتي تتناول دور المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل وعي المواطنين في مختلف القضايا.

الأهمية العملية:

1 - تسليط الضوء على طرق وأساليب العمل التوعوي والتثقيفي للمؤسسات العامة الأردنية الذي يهدف إلى تشكيل وعي الجمهور عن طريق وسائل الإعلام التي يمكن بوساطتها الوصول إلى مختلف شرائح الجمهور.

2 - التعرف على الأثر الذي تتركه البرامج التوعوية التثقيفية الصادرة عن المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات، وما إذا كانت تلك البرامج تصب في تشكيل الوعي المجتمعي والتأثير في اتجاهات الجمهور ومعارفه لمواجهة الجائحة ومخاطرها.

3- تحديد دور المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل وعي الجمهور نحو جائحة كورونا.

أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيس للدراسة في محاولة التعرف على دور المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في رفع وعي الجمهور نحو جائحة كورونا، وينبثق منه مجموعة أهداف فرعية تتمثل في التعرف إلى:

- درجة اعتماد الجمهور على المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات للحصول على معلومات حول جائحة كورونا.

- عادات تعرّض الجمهور للرسائل الاتصالية اليومية الصادرة عن المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات للحصول على معلومات حول جائحة كورونا.

- دور المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل وعي الجمهور حول جائحة كورونا.

- أهم الموضوعات المتعلقة بجائحة كورونا التي يتابعها الجمهور من المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات
- الوسائل الإعلامية التي يعتمد عليها الجمهور للحصول على الرسائل الاتصالية الصادرة عن المركز الوطني للأمن، وإدارة الأزمات للحصول على معلومات حول جائحة كورونا.
- الآثار (المعرفية، والوجدانية، والسلوكية،) الناتجة عن اعتماد المبحوثين على المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل وعيهم نحو جائحة كورونا.

الإطار النظري للدراسة:

أولاً: الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات موضوع جائحة كورونا وأهم الأضرار الناتجة عنه، كما تناولت عدد من الدراسات موضوع تأثير وسائل الإعلام على الجماهير وزيادة المعرفة الصحية لديهم، في حين لم يكن هناك أي دراسة تتناول موضوع دور المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل وعي الجمهور حول جائحة كورونا. ويعرض الباحثون الدراسات العربية التي تناولت هذا الموضوع، وعددا من الدراسات الأجنبية، على النحو الآتي:

ففي عام (2020) قامت عيشة علة[2] بإجراء دراسة بعنوان **"دور وسائل الإعلام الجديد في تنمية الوعي الصحي ومكافحة الأزمات الصحية العالمية في ضوء انتشار فيروس كورونا (Covid-19)"**، هدفت الدراسة إلى معرفة دَور وسائل الإعلام الجديد في تنمية الوعي الصحي ومكافحة الأزمات الصحية العالمية في ضوء انتشار فيروس كورونا، وتمخضت نتائج الدراسة عن إمكانية التنبؤ بالدور الإيجابي لوسائل الإعلام الجديد في تنمية الوعي الصحي ومكافحة الأزمات الصحية.

وفي عام (2020م) قام عديل الشرمان[3] بإجراء دراسة بعنوان **"دور الإعلام في مواجهة الأوبئة: وباء فيروس كورونا نموذجا"** وهدفت الدراسة إلى بيان أهمية الإعلام الصحي ودَوره في نشر الوعي بطريقة وقائية ومعرفة أساليب التعاطي الإعلامي مع الأوبئة والأمراض المُعدية، وتوصلت الدراسة إلى أن وسائل الإعلام التقليدية تتمتع بثقة أكبر لدى الجمهور من وسائل التواصل الاجتماعي المستحدثة في حل الأزمات، كما أن وسائل الإعلام أسهمت بشكل كبير في تشكيل الوعي الصحي بطرق الوقاية من وباء كورونا.

وفي عام (2019م) أجرت ريم الخوالدة[4] دراسة بعنوان **"دور التلفزيون الأردني في زيادة المعرفة الصحية لدى المشاهدين"**، وهدفت الدراسة إلى بيان واقع البرامج الصحية التي يقدمها التلفزيون الأردني، ودَورها في زيادة المعرفة الصحية لدى المشاهدين، وتوصلت الدراسة إلى أن النسبة الأكبر من المبحوثين (42.3%) نادرا ما

يتابعون البرامج الصحية في التلفزيون الأردني، وتمثلت أبرز وظائف هذه البرامج في تعزيز الوعي الصحي عن طريق "تزويد الفرد بالمعلومات والحقائق الصحية، وتكوين العادات الصحية السليمة"، فيما تمثلت أبرز أهداف التوعية الصحية في "إيجاد وعي صحي، وتحذير الناس من خطر الأوبئة والأمراض".

وفي عام (2018م) أجرى محمود عيسى[5] دراسة بعنوان **"الاستراتيجية الوطنية لإدارة الأزمات والكوارث وأثرها على الأمن الوطني الأردني: دراسة حالة المركز الوطني الأردني للأمن وإدارة الأزمات (2010 –2018)"** وهدفت الدراسة إلى التعرف على أسلوب إدارة الأزمات في الأردن، ودور الأجهزة المتخصّصة في الدولة للتعاون فيما بينها لمواجهة الأزمات والكوارث، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن المركز الوطني الأردني للأمن وإدارة الأزمات يؤدي الوظائف والمهام المكلف بها، كما أنه استفاد من التقنيات وتكنولوجيا المعلومات واتبع أساليب حديثة في مواجهة الأزمات.

وفي عام (2020م) أجرى برابهات (Prabhat Dixit)[6] دراسة بعنوان **"دور وسائل التواصل الاجتماعي في تغطية جائحة فيروس كورونا (Covid-19)"** وهدفت الدراسة إلى معرفةَ دَور وسائل التواصل الاجتماعي في أثناء جائحة (Covid-19) المستمرة، والتأكد مما إذا كانت وسائل التواصل الاجتماعي قد ساعدت في ترويج الشائعات حول الفيروس، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن 98% من المستجيبين استخدموا واحدة أو أكثر من منصات التواصل الاجتماعي، وبينت النتائج أن 45% من المبحوثين أكدوا أن وسائل التواصل الاجتماعي كانت مفيدة في نشر المعلومات الصحيحة حول فيروس كورونا 19، وأكد 56% من المبحوثين أن وسائل التواصل الاجتماعي ساهمت في خلق الوعي بالفيروس. ومن المثير للاهتمام أن 43% من المبحوثين بينوا أن وسائل التواصل الاجتماعي ساهمت في ترويج الشائعات فيما يتعلق بـ (Covid-19).

وفي عام (2020م) أجرى كونغ ليو وآخرون (Cong Liu and Yi Liu)[7] دراسة بعنوان **" التعرض لوسائل الإعلام والقلق أثناء جائحة كورونا: تأثير الوساطة لصدمات وسائل الإعلام"** هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين التعرض لوسائل الإعلام والقلق، وسلطت الضوء على الآليات الكامنة التي يتوسط فيها تأثير الصدمة غير المباشرة لوسائل الإعلام. وأظهرت النتائج أن جميع أنواع الوسائل الأربعة: (وسائل الإعلام الرسمية، ووسائل الإعلام التجارية، ووسائل التواصل الاجتماعي، ووسائل الإعلام الخارجية) تسبب صدمة غير مباشرة لجمهورها بدرجات مختلفة، وأن الجمهور المقيم في المدن التي تعاني من جائحة كورونا أكثر عرضة للصدمات غير المباشرة التي تسببها وسائل الإعلام التجارية؛ مقارنة بأولئك الذين يقيمون في ولاية هوبي في الصين التي لم يكن فيها أعداد كبيرة من الإصابات.

وفي عام (2020م) أجرت ريما كراسنة وآخرون (Reema A. Karasneh et al.)[8] دراسة بعنوان **"تأثير وسائل الإعلام في تشكيل المعرفة والإدراك والوعي بمخاطر وباء كوفيد-19 بين الصيادلة"** هدفت الدراسة إلى معرفة دور وسائل الإعلام في تشكيل معرفة الصيادلة في الأردن ومستويات إدراكهم مخاطر فيروس كورونا المستجد. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن جميع المبحوثين لديهم معرفة أساسية بالفيروس، وتمثلت أبرز المصادر الإعلامية التي يعتمدون عليها للحصول على المعلومات في وسائل التواصل الاجتماعي بنسبة (33%)، والإذاعة والتلفزيون بنسبة (27%)، ويرى المبحوثون أن وسائل الإعلام تقوم بدور مهم في نشر الوعي بالمرض، وتثقيف الجمهور بشأن السلوكات الوقائية، وكيفية رعاية المرضى أو المشتبه في إصابتهم بالمرض، كما ثبت وجود علاقة إيجابية بين تكرار مشاهدة وسائل الإعلام وإدراك المبحوثين لأدوار هذه الوسائل في التعريف بمخاطر الفيروس.

وفي عام (2020م) أجرى جون يونغ تشوي (Jun Yong Choi)[9] دراسة بعنوان **"تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على تصورات المخاطر أثناء تفشي فيروس كورونا في كوريا الجنوبية"**، هدفت الدراسة إلى إيضاح العلاقة بين التعرض لشبكات التواصل الاجتماعي وتصورات الجمهور لمخاطر فيروس كورونا المسبب لمتلازمة الشرق الأوسط التنفسية، وتوصلت الدراسة إلى أن التعرض لوسائل الإعلام وشبكات التواصل الاجتماعي يمكن أن يؤدي إلى تشكيل وعي لدى الجمهور بمخاطر تفشي فيروس كورونا، كما بينت النتائج أن وسائل الإعلام التقليدية مثل التلفزيون والراديو والصحف لم تقدم معلومات كافية عن الفيروس، الأمر الذي يدفع الجمهور إلى الاتجاه نحو شبكات التواصل الاجتماعي كونها مصدرا بديلا للمعلومات عن الفيروس.

وفي عام (2020م) أجرى كريستيان ميخيا وآخرون (Christian R Mejia et al.)[10] دراسة بعنوان **"وسائل الإعلام ودورها في مواجهة مرض فيروس كورونا: التحقق من إدراك الخوف وحجم المشكلة"**، هدفت الدراسة إلى بيان دور وسائل الإعلام في مواجهة فيروس كورونا المستجد، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن المبحوثين يرون أن وسائل الإعلام تستخدم أسلوب المبالغة في عرض المعلومات المرتبطة بفيروس كورونا المستجد، ما يسهم في نشر الذعر بين الجمهور المتابع لها، وأن الأطباء والعاملين في القطاع الصحي يبالغون كذلك في المعلومات التي يدلون بها نظراً لشعورهم بالخوف من تداعيات انتشار الفيروس والنتائج المترتبة على الأفراد والمجتمعات.

التعليق على الدراسات السابقة

تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في الهدف؛ فالدراسة الحاليّة تهدف إلى التعرف على دَور المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل وعي الجمهور

نحو جائحة كورونا، في حين لم تتوجه الدراسات السابقة إلى هذا الهدف. وتشابهت هذه الدراسة مع غالبية الدراسات السابقة من حيث نوعها ومنهجها وأداتها.

حدود استفادة الباحثين من الدراسات السابقة

ساهمت الدراسات السابقة في تحديد مشكلة الدراسة بدقة من خلال ما توصّلت إليه من نتائج وصياغة فروض الدراسة وأسئلتها وتحديد المتغيرات المناسبة، التي تربط بين استخدام المركز الوطني في مواجهة الأزمات التي تواجه المجتمع وتحتاج إلى تغيير؛ فقد قدمت الدراسات السابقة تصورا جيدا لأهمية دور المركز الوطني للأمن في تشكيل الوعي للجمهور، واستطاع الباحثون الرجوع إلى العديد من المراجع البحثيّة الثرية التي استخدمتها الدراسات الأجنبيّة على وجه التحديد، والتي أفادت البحث في مجال دراستها التطبيقيّة، وتم الاستفادة منها في تعزيز الثقة بالجدوى البحثيّة للموضوع محل الدراسة.

ثانياً: نظرية الدراسة:

قامت الدراسة على نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام التي تركز على الربط بين محتوى الوسيلة الإعلامية وسلوك الجمهور، ومدى اعتماد الجمهور على وسيلة دون غيرها لتلقي المعلومات التي تشكل سلوكهم وتلبي احتياجاتهم في الحصول على المعلومات.

وتتمثل نظرية الاعتماد في أن علاقة الاعتماد على وسائل الإعلام هي إحدى العلاقات التي يتوقف فيها إشباع الحاجات أو تحقيق الأهداف من الأطراف على موارد الطرف الآخر، وأن الأفراد في المجتمع اليوم يجب أن يعتمدوا على مصادر المعلومات الإعلامية من أجل تحقيق أهدافهم المختلفة.[11]

وتفترض نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام في أنه كلما زاد اعتماد الفرد على إشباع حاجاته من خلال استخدام وسائل الإعلام زادت أهمية الدور الذي تؤديه هذه الوسائل في حياة الفرد، ما يزيد تأثير هذه الوسائل عليه. ومن منظور اجتماعي واسع إذا كان هناك أفراد أكثر يعتمدون على الوسائل الإعلامية فإن التأثير الكلي للوسائل يرتفع بطبيعة الحال ويصبح دور الوسائل أساسياً بشكل أكبر.

وتستمد نظرية الاعتماد قوتها بين نظريات الإعلام المعاصر في أنها تركز على التفاعلات بين العوامل الاجتماعية والنفسية والسيكولوجية في تحديد تأثير وسائل الإعلام، ونظرية الاعتماد هي "نظرية بيئية" تبحث في ارتباط النظم الاجتماعية الصغيرة والكبيرة، وتحاول تفسير سلوك الأجزاء فيما يخدم العلاقات المتبادلة، وتنظر إلى المجتمع باعتباره تركيباً عضوياً من النسيج الاجتماعي للمجتمع الحديث.[12]

ركائز النظرية:

تقوم نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام على ركيزتين أساسيتين هما: [13]

- الأهداف: يسعى أفراد الجمهور إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الشخصية أو الاجتماعية من خلال المعلومات التي تنقلها وسائل الإعلام إليهم.
- المصادر: يتعرض الجمهور لوسائل الإعلام باعتبارها نظاماً إعلامياً لتحقيق أهدافهم، وتتحكم هذه الوسائل بثلاثة أنواع من مصادر المعلومات هي: جمع المعلومات عبر مراسليها ومندوبيها، وتنسيق المعلومات، ونشرها وإيصالها إلى الجمهور الذي يعتمد عليها من أجل تحقيق مجموعة من الأهداف، وهي كما يأتي: [14]

1- الفهم: أي معرفة الذات عبر عملية التعلم، والحصول على الخبرات الجديدة، وتحقيق الفهم الاجتماعي من خلال معرفة الموضوعات والأحداث والقضايا وتحليلها وتفسيرها.

2- التسلية: سواء أكانت فردية أم انعزالية مثل الاسترخاء والراحة، أو التسلية الاجتماعية مثل مشاهدة التلفاز مع الأسرة أو الجلوس مع الأصدقاء.

3- التوجيه: ويتمثل في توجيه العمل والسلوك في إطار الأخلاقيات الاجتماعية، والتوجيه التفاعلي للحصول على دلالات حول الكيفية التي يجب التعامل بها مع مختلف المواقف.

فروض النظرية:

يتمثل الفرض الرئيس لنظرية الاعتماد في قيام الفرد بالاعتماد على وسائل الإعلام لإشباع احتياجاته عن طريق استخدام الوسيلة، وكلما لعبت الوسيلة دوراً مهماً في حياة الفرد زاد تأثيرها عليه، وبذلك تنشأ العلاقة بين شدة الاعتماد ودرجة تأثير الوسيلة لدى الأفراد، وكلما ازدادت المجتمعات تعقيداً ازداد اعتماد الأفراد على وسائل الإعلام.[15]

أما الفروض الفرعية، فهي: [16]

- تؤثر درجة استقرار النظام الاجتماعي على زيادة أو قلة الاعتماد على معلومات وسائل الإعلام، ففي حالة عدم الاستقرار الاجتماعي تزداد الحاجة للمعلومات فيزداد الاعتماد على وسائل الإعلام.
- تزداد درجة الاعتماد على وسائل الإعلام في حالة قلة القنوات البديلة للمعلومات، فعندما تتعدد مصادر المعلومات يقل اعتماد الأفراد على وسائل إعلام معينة.
- يختلف الأفراد في درجة اعتمادهم على وسائل الإعلام نتيجة اختلافهم في الأهداف والمصالح والحاجات الفردية.

تأثيرات الاعتماد على وسائل الإعلام

تقسم التأثيرات الناتجة عن اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام إلى ثلاثة أنواع، وفقاً لما يأتي:

1- الآثار المعرفية: وهي خاصة بإزالة الغموض الناتج عن نقص المعلومات، وتشكيل الاتجاهات نحو قضايا المجتمع، وترتيب أولويات اهتمام الجمهور، وتوسيع دائرة معتقداته، وتوضيح أهمية القيم.[17]

2- الآثار الوجدانية: وهي مرتبطة بالنواحي العاطفية مثل الخوف والقلق، والاغتراب والفتور العاطفي، والدعم المعنوي.[18]

3- الآثار السلوكية: وهي التي تنشط الفرد للقيام بسلوك معين نتيجة للتغير في المعارف والوجدان عند التعرض للوسيلة الإعلامية وهذا يسمى تنشيطا، وقد يكون السلوك هو الخمول ويعني عدم النشاط واللامبالاة والسلبية وعدم المشاركة.[19]

وبناءً على ذلك، تتمثل استفادة الباحثين من نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام في تحديد أهداف وتساؤلات الدراسة الحالية بدقة، وصياغة فروضها؛ نظراً لارتباطها بشكل مباشر بمحتوى النظرية والتأثيرات التي أشارت إليها، إلى جانب أنه تم الاستعانة بالنظرية عند بناء أداة الدراسة (الاستبانة)، وتقسيمها تبعاً لها إلى تأثيرات معرفية ووجدانية وسلوكية، وتحديد فقراتها بدقة بما يتفق ويحقق طرق القياس التي نصت عليها النظرية.

ثالثاً: مصطلحات الدراسة ومفاهيمها

- **الدور:** هو توظيف مجريات الأحداث والقضايا المهمة، ومتابعة تطوراتها وانعكاساتها على المجتمع، بهدف تشكيل معارف الأفراد تجاه ما يدور حولهم، وتزويدهم بالبيانات والمعلومات حول الموضوعات التي من المفترض تغطيتها إعلامياً.[20] **ويعرّف الدور إجرائياً** وفقاً لموضوع الدراسة الحالية على أنه: تشكيل معارف الجمهور من المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات تجاه جائحة كورونا من خلال تزويدهم بالمعلومات والبيانات حولها.
- **الوعي:** هو الإدراك الحسي لدى الإنسان للأشياء والعلم بها، بحيث يكون في وضع اتّصال مباشر مع كل الأحداث التي تدور حوله، فيحاول فهمها، ويفكّر بأسبابها، فتنبثق عنه المنطقية والحكمة أو العقلانية والقدرة على تقدير الأمور المختلفة بمعطيات الواقع.[21]
- **الوعي الصحي:** يقصد بالوعي الصحي إلمام أفراد المجتمع بالمعلومات والحقائق الصحية وإحساسهم بالمسؤولية نحو صحتهم وصحة غيرهم، من خلال الممارسة

الصحية عن قصد؛ نتيجة الفهم والاقتناع لتحويل تلك الممارسات إلى عادات تمارس بلا شعور أو تفكير.[22]

أما الوعي إجرائيا، فهو درجة تفهم الجمهور لجائحة كورونا وأخطارها ودرجة فهمهم لهذا الوباء وطرق الوقاية منه.

- **الجمهور إجرائياً:** هو جميع المواطنين الأردنيين والمقيمين على الأرض الأردنية من غير الأردنيين الذين يتابعون الأشكال الاتصالية كافة التي تصدر عن المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات لمعرفة الأخبار والإرشادات الصحية التي تخص جائحة كورونا.
- **الجائحة: هي** خلل مفاجئ نتيجة لأوضاع غير مستقرة، تترتب عليها تطورات غير متوقعة نتيجة عدم القدرة على احتوائها من الأطراف المعنية، وتتسبب في خسائر معنوية ومادية للمواطنين والمجتمع.[23]
- **وتعرف الجائحة إجرائياً بأنها** موقف طارئ حدث نتيجة جائحة كورونا ما أدى إلى خلل في تسلسل الأحداث اليومية، ونجم عنه تهديدات ومخاطر مادية ومعنوية للمصالح الأساسية.
- **كورونا (Covid-19):** هي عدوى وبائية ظهرت في أواخر سنة 2019، يعاني معظم المصابين بفيروس "19" من أمراض تنفسية خفيفة إلى متوسطة ويتعافون دون الحاجة إلى علاج خاص، أما كبار السن وأولئك الذين يعانون من مشكلات طبية أساسية مثل أمراض القلب والأوعية الدموية والسكري وأمراض الجهاز التنفسي المزمنة والسرطان، فهم أكثر عرضة للإصابة بأمراض خطيرة، وتظهر أعراضه على شكل حُمّى، سعال جاف، التهاب الحلق، فقدان حاسة التذوق والشم، وغيرها من الأعراض الخطيرة، ويمكن أن تنتقل العدوى من شخص لآخر من خلال اللمس المباشر أو رذاذ العطس لشخص المصاب.[24]
- **ويعرف فيروس كورونا (Covid-19) إجرائياً**: بأنه ذلك الفيروس الذي أصاب العالم وصولاً للمواطنين الأردنيين والمقيمين من غير الأردنيين خلال فترة زمنية بدءاً من شهر آذار 2020 وحتى إعداد هذه الدراسة.
- **المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات**: هو مركز أردني حكومي بدأ العمل في العام 2015، بناء على التوجيهات الملكية السامية ويتمثل دوره بتنسيق وتوحيد جهود المؤسسات الوطنية كافة ذات العلاقة لتمكينها من مواجهة الأزمات الوطنية بأشكالها المختلفة والمحتملة بأقل وقت وجهد، وتكلفة وخسائر ممكنة، ويهدف إلى تحقيق رسالته من خلال تسخير الإمكانات الوطنية، وتوحيد جهود المؤسسات الوطنية ذات العلاقة؛ بغية الوصول إلى الاحترافية في مجالي الاستعداد والاستجابة للأزمات الوطنية.[25]

الإجراءات المنهجية للدراسة:

نوع الدراسة ومنهجها:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تستهدف الوصول إلى المعرفة الدقيقة للظواهر والأحداث؛ من خلال البحث في مكوناتها ومتغيراتها وخصائصها، وتوفير المعلومات الكافية لتفسيرها، والوقوف على آثارها ودلالاتها، بهدف وضع الإجراءات الملائمة لمعالجتها أو تصحيحها أو تطويرها أو تغييرها أو استكمالها أو التنبؤ بمستقبلها.[26]

وفي إطار ذلك؛ استخدم الباحثون منهج المسح على عينة من الجمهور بهدف معرفة دور "المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات" في تشكيل وعي الجمهور نحو جائحة كورونا لديهم، والعوامل المؤثرة في ذلك.

مجتمع الدراسة وعينتها:

يمثل مجتمع الدراسة من المواطنين الأردنيين ومن يقيم على الأرض الأردنية بفئاتهم كافة، الذين تبلغ أعمارهم 18 سنة فما فوق.

وقام الباحثون باختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع جامعة اليرموك (أعضاء هيئة تدريسية، أعضاء هيئة إدارية، طلبة) قوامها (300) مفردة ممن يستخدمون أو يتعرضون للمواد الإعلامية والاتصالية الصادرة عن المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات، ويوضح الجدول رقم (1) الخصائص الديمغرافية للعينة.

جدول (1)

الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

الخصائص الديموغرافية	الفئات	التكرار	النسبة
النوع الاجتماعي	ذكر	102	34%
	أنثى	198	66%
العمر	سنة25أقل من	94	31.1%
	25 -35	108	36%
	35 – 45	68	22.7%
	45أكبر من	30	10%
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فأكثر	122	40.7%
	بكالوريوس	62	20.7%
	دراسات عليا	116	38.6
الجنسية	أردني	270	90%
	غير أردني	30	10%
	المجموع	300	100%

أداة الدراسة

قام الباحثون بتصميم استبانة لما توفره من سهولة في جمع المعلومات، وروعي أن تكون الأسئلة متوافقة مع الأهداف المراد الوصول إليها، وهي دراسة دور المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل وعي الجمهور نحو جائحة كورونا، وتم التحقق من صدق أداة الدراسة تمهيداً لتطبيقها على أفراد العينة باعتماد اختبار الصدق والثبات.

صدق الأداة

استخدم الباحثون أسلوب الصدق الظاهري لاختبار صدق الاستبانة عن طريق التحكيم بعرضه على عدد من الأكاديميين والخبراء المتخصّصين، وتم تلقي ملاحظاتهم المقترحة على الاستبانة، وتم الأخذ بعدة مقترحات لتعديل هذه الاستبانة لتصبح صالحة للتطبيق الميداني، وتم إجراء عدد من التعديلات بناء على الاختبار القبلي والتحكيم.

ثبات الأداة

للتأكد من ثبات أداة الدراسة تم توزيعها على عينة استطلاعية مكونة من (30) مفردة من الجمهور ومن خارج عينة الدراسة مرتين بفارق زمني مدته أسبوعان وحساب معامل ارتباط (Pearson Correlation) بين تقديراتهم في المرتين على محاور الدراسة والأداة ككل لمعرفة معامل الاستقرار بين التطبيقين، وتم تطبيق معادلة (كرونباخ ألفا) على جميع فقرات محاور الدراسة والأداة ككل لمعرفة الاتساق الداخلي للفقرات. وتبين أن قيم معاملات الثبات بطريقة كرونباخ ألفا كانت مقبولة لأغراض التطبيق؛ إذ تراوحت بين (0,80 – 0,95) وأن جميع قيم معاملات الارتباط بطريقة(بيرسون) دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (&= 0,05) وهذا يدل على ثبات التطبيق.

المعالجات الإحصائية

للإجابة على أسئلة الدراسة تم استخدام الأساليب والمعالجات الإحصائية المناسبة التي تم إجراؤها باستخدام حزمة الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Version 25 SPSS)، وهي:

- استخراج التكرارات والنسب المئوية لتوزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات الدراسة.
- استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقاييس الدراسة ككل، ولفقرات كل مقياس على حدة.
- استخراج معاملات الارتباط (Person Correlation) لبيان اعتماد الجمهور على ما يقدمه المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات من إرشادات صحية تتعلق بتوعية الجمهور بجائحة كورونا.

- نتائج تطبيق اختبار (ANOVA) للكشف عن الفروق في مدى مساهمة المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل الوعي الصحي لدى المبحوثين تعزى للعوامل الديموغرافية (النوع، والعمر، والمستوى التعليمي، وجهة العمل).
- اختبار One- Sample Test للكشف عن الدور الإيجابي لما يبثه المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات وسلوكات الجمهور لمواجهة الجائحة.

تصحيح أداة الدراسة:

تم استخدام مقياس ليكرت (Likert) ذي التدرج الثلاثي لدرجات الموافقة، على النحو الآتي: كبير (3) درجات، متوسط (2) درجتان، قليل (1) درجة واحدة، واستخدم التدرّج الإحصائيّ لتوزيع المتوسّطات الحسابيّة لتحديد مدى الدور، وقد تمّ حساب طول الفئة حسب المعادلة الآتية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{3-1}{3} = 0.667 = \frac{\text{الحد الأعلى – الحد الأدنى}}{\text{عدد الفئات}}$$

ويبيّن جدول (2) تقسيم مستويات مدى الدور وحدود الفئة لكلّ منها؛ بالاعتماد على المتوسّطات الحسابيّة لدور المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل وعي الجمهور حول جائحة كورونا.

الجدول (2) تقسيم مستويات مدى الدور وحدود الفئة لكلّ منها بالاعتماد على المتوسّطات الحسابية لدور المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل وعي الجمهور حول جائحة كورونا

حدود الفئة	مدى الدَّور
من 1.00 – أقل من 1.667	متدنٍ
من 1.667- أقل من 2.334	متوسط
من 2.334 – 3.00	كبير

مناقشة نتائج الدراسة:

أولا: الأسئلة

السؤال الأول: ما درجة اعتماد الجمهور على المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات للحصول على معلومات حول جائحة كورونا؟

جدول رقم (2)

درجة اعتماد الجمهور للرسائل الاتصالية اليومية الصادرة عن المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات للحصول على معلومات حول جائحة كورونا

درجة الاعتماد	التكرارات	النسبة المئوية
دائماً	104	34.6%
أحياناً	86	28.7%
نادراً	110	36.7%
المجموع	300	100%

يتبين من الجدول (2) التكرارات والنسبة المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة لدرجة اعتمادهم على الرسائل الاتصالية اليومية الصادرة من المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات للحصول على المعلومات حول جائحة كورونا، حيث تبين أن الأفراد الذين يعتمدون بشكل "نادراً" جاءوا بأعلى تكرار (110)، وبنسبة مئوية بلغت (36.7%)، بينما جاء الأفراد الذين يعتمدون بشكل "أحياناً" بأقل تكرار (86)، وبنسبة مئوية بلغت (28.7%).

ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى وجود مصادر أخرى للحصول على المعلومات مثل: شبكات التواصل الاجتماعي، والقنوات التلفزيونية والفضائية الأردنية، والمواقع الرسمية مثل: موقع وزارة الصحة الأردنية، وموقع منظمة الصحة العالمية، ما يجعل المبحوثين يوزعون اعتمادهم على مختلف مصادر المعلومات والأخبار التي تتفاوت أهميتها ومستويات الثقة بها تبعا لتفضيلات الجمهور المستخدم، وقدرتها على تحقيق السبق الصحفي عبر نشر المعلومات المتصلة بجائحة كورونا قبل غيرها من الوسائل. كما أن موضوعات الجائحة تتسم بالتطور السريع والتغيرات المتلاحقة التي تحتاج إلى وسيلة إعلامية قادرة على النشر الفوري لتلك الموضوعات.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (خوالدة، 2019م)[27] إذ بينت أن النسبة الأكبر من المبحوثين (42.3%) نادراً ما يتابعون البرامج الصحية في التلفزيون الأردني.

السؤال الثاني: ما عادات تعرّض الجمهور للرسائل الاتصالية اليومية الصادرة عن المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات للحصول على معلومات حول جائحة كورونا؟

جدول رقم (3) التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن كيفية تعرضهم للرسائل الاتصالية اليومية الصادرة عن المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات للحصول على معلومات حول جائحة كورونا

كيفية تعرضهم	التكرارات	النسبة المئوية
كمبيوتر محمول (لابتوب)	132	44%
كمبيوتر شخصي (مكتبي)	84	28%
الهاتف الذكي	38	12.7%
التابلت	46	15.3%
المجموع	300	100%

يتبين من الجدول (3) لإجابات أفراد عينة الدراسة الذين يتعرضون للرسائل الاتصالية الصادرة عن المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات، حيث تبين أن الأفراد الذين يتعرضون للرسائل على **"كمبيوتر محمول (لابتوب)"** جاءوا بأعلى تكرار (132) وبنسبة مئوية بلغت (44%)، في حين جاء الأفراد الذين يتعرضون للرسائل على **"الهاتف الذكي"** بأقل تكرار (38) وبنسبة مئوية بلغت (12.7%).

وتُعزى هذه النسب لأهمية جهاز الكمبيوتر المحمول والشخصي في المجتمع، فقد أصبح جزءا لا يتجزأ من حياته اليومية، ويستخدم الأفراد أجهزة الكمبيوتر لأداء مهامّ مختلفة بسرعة وسهولة، خاصة جهاز اللاب توب الذي يتميز بسهولة نقله وفعالية أدائه في أي مكان يختاره مستخدمه.

- **الأوقات المفضلة لدى الجمهور لمتابعة الرسائل الاتصالية الصحية الصادرة عن المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات للحصول على معلومات حول جائحة كورونا.**

جدول (4) التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن الأوقات المفضلة لديهم لمتابعة الرسائل الاتصالية الصحية الصادرة عن المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات للحصول على معلومات حول جائحة كورونا

الأوقات	التكرارات	النسبة المئوية
الفترة الصباحية	102	34%
فترة الظهيرة	42	14%
الفترة المسائية	92	30.7%
لا يوجد وقت محدد	64	21.3%
المجموع	300	100%

يبين الجدول رقم (4) الأوقات المفضلة لمتابعة الرسائل الاتصالية الخاصة بجائحة كورونا لدى عينة الدراسة، حيث تبين أن وقت **"الفترة الصباحية"** جاء بأعلى تكرار (102) وبنسبة مئوية بلغت (34%)، بينما جاء وقت **"فترة الظهيرة"** بأقل تكرار (42) وبنسبة مئوية بلغت (14%).

وقد تُعزى هذه النسب إلى التنوع في البرامج الصباحية في الوسائل الإعلامية كافة، إضافةً إلى أهمية جائحة كورونا فيستيقظ الجميع متأهباً لمعرفة مستجدات الجائحة وآخر تطوراتها.

السؤال الثالث: ما دور المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل وعي الجمهور حول جائحة كورونا؟

جدول رقم (5) دور المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل وعي الجمهور حول جائحة كورونا

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
1	ينشر المعلومات التثقيفية حول الفايروس في أغلب وسائل الإعلام المرئي والمسموع والمقروء.	3.15	1.08	متوسطة	6
2	يسهّل الوصول للمعلومات الصحية الخاصة بجائحة كورونا.	3.33	1.06	متوسطة	2
3	ينشر أماكن التطعيم ومواعيد اللقاح في كافة مناطق المملكة.	3.32	1.04	متوسطة	3
4	ينتج العديد من الرسائل الإعلامية والاتصالية الوقائية والعلاجية	3.11	1.17	متوسطة	7
5	يعمل بالتشبيك مع العديد من المؤسسات الوطنية للتوعية بجائحة كورونا.	3.26	1.04	متوسطة	4
6	ينشر أوامر الدفاع وخاصة المتعلقة بالحظر الجزئي والكلي	3.20	1.06	متوسطة	5
7	يسهم في تصحيح المفاهيم الصحية (الخاصة بكورونا) الخاطئة لدى الناس.	3.45	1.30	متوسطة	1
	المتوسط الحسابي ككل	3.26	0.88	متوسطة	

يتبين من الجدول (5) لإجابات أفراد عينة الدراسة عن دور المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل وعي الجمهور حول جائحة كورونا، حيث تبين أن العبارة الآتية **"مساهمته في تصحيح المفاهيم (الخاصة بكورونا) الخاطئة لدى الناس"** جاءت بأعلى متوسط حسابي (3.45) وبانحراف معياري بلغ (1.30) وكانت الدرجة متوسطة، بينما جاء **"ينشر المعلومات التي يقدمها في أغلب وسائل الإعلام المرئي والمسموع والمقروء"** بأقل متوسط حسابي (3.15) وبانحراف معياري بلغ (1.08) وكانت الدرجة متوسطة، وجاء المتوسط الحسابي ككل (3.26) وبانحراف معياري (0.88) وكانت الدرجة متوسطة.

ويمكن تفسير مجيء فقرة "مساهمته في تصحيح المفاهيم الصحية (الخاصة بكورونا) الخاطئة لدى الناس" و"سهولة الوصول للموضوعات الصحية الخاصة بجائحة كورونا التي تصدر عن هذا المركز"، في مقدمة دور المركز الوطني في تشكيل وعي الجمهور حول جائحة كورونا، في ضوء أن المركز يقوم بنشر تفاصيل الجائحة

وأبعادها كافة، كما يمكن المبحوثين من الاطلاع على التفاصيل في أي وقت وأي مكان يريدونه عبر موقعه الرسمي على الإنترنت.

ويرى الباحثون أن هذه النتيجة تتقارب مع كل من دراسة (الشرمان، 2020)[28] التي توصلت إلى أن وسائل الإعلام أسهمت بشكل كبير في تشكيل الوعي الصحي بطرق الوقاية من وباء كورونا، ودراسة برابهات (Prabhat Dixit, 2020)[29] التي خلصت إلى أن وسائل التواصل الاجتماعي مفيدة في نشر المعلومات الصحيحة حول فيروس كورونا 19.

السؤال الرابع: ما أهم الموضوعات المتعلقة بجائحة كورونا التي يتابعها الجمهور من المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات؟

جدول رقم (6) أهم الموضوعات المتعلقة بجائحة كورونا التي يتابعها الجمهور من المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
1	الطرق الصحيحة لتجنب التعرض لهذا الوباء	3.27	1.31	متوسطة	5
2	عدد الإصابات اليومي	3.32	1.13	متوسطة	3
3	العقوبات بسبب مخالفة قوانين الحظر	3.31	1.16	متوسطة	4
4	عدد حالات الشفاء من الفيروس	3.35	1.11	متوسطة	2
5	التطور الذي يطرأ على هذا الفيروس	3.51	1.14	متوسطة	1
6	الموضوعات المرتبطة بقانون الدفاع والحظر	3.17	1.14	متوسطة	6
	المتوسط الحسابي ككل	3.32	0.90	متوسطة	

يتبين من الجدول (6) لإجابات أفراد عينة الدراسة أن الموضوعات الصحية التي يسعى الجمهور للحصول عليها من المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات، جاءت الفقرة رقم (5) التي نصت على: **"التطور الذي يطرأ على هذا الفيروس"** بأعلى متوسط حسابي (3.51) وبانحراف معياري بلغ (1.14) وكانت الدرجة متوسطة، بينما جاءت الفقرة رقم (6) التي نصت على: **"الموضوعات المرتبطة بقانون الدفاع والحظر"** بأقل متوسط حسابي (3.17) وبانحراف معياري بلغ (1.14) وكانت الدرجة متوسطة، وجاء المتوسط الحسابي ككل (3.32) وبانحراف معياري (0.90) وكانت الدرجة متوسطة.

ويمكن تفسير النتائج في الجدول السابق في ضوء أن انتشار فيروس كورونا داخل الأردن، وعدم القدرة على السيطرة عليه، وارتفاع أعداد الإصابات والوفيات بشكل كبير، جعل موضوع "التطور الذي يطرأ على هذا الفيروس" وموضوع "عدد حالات الشفاء من الفيروس" في مقدمة الموضوعات التي يتابعها المبحوثون.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة ريما كراسنة وآخرون (Reema A. Karasneh et al., 2020)[30] التي بينت أن وسائل الإعلام تقوم بدور مهم في نشر الوعي

بالمرض، وتثقيف الجمهور بشأن السلوكات الوقائية، وكيفية رعاية المرضى أو المشتبه في إصابتهم بالمرض، وهذه معلومات يسعى الجمهور للحصول عليها عن فيروس كورونا.

السؤال الخامس: ما الوسائل الإعلامية التي يعتمد عليها الجمهور للحصول على الرسائل الاتصالية الصادرة عن المركز الوطني للأمن، وإدارة الأزمات للحصول على معلومات حول جائحة كورونا؟

جدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن الوسائل الإعلامية التي تعتمدها للحصول على الرسائل الاتصالية الصحية الصادرة عن المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات للحصول على معلومات حول جائحة كورونا

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
1	الصحف الإلكترونية	2.97	0.80	متوسطة	4
2	المحطات التلفزيونية	3.71	0.92	مرتفعة	1
3	شبكات التواصل الاجتماعي	3.28	1.10	متوسطة	2
4	المحطات الإذاعية	2.71	0.73	متوسطة	5
5	الموقع الرسمي للمركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات	3.21	0.97	متوسطة	3
	المتوسط الحسابي ككل	3.18	0.68	متوسطة	

يتبين من الجدول (7) لإجابات أفراد عينة الدراسة أن الأفراد الذين يستخدمون "**المحطات التلفزيونية**" جاءوا بأعلى متوسط حسابي (3.71) وبانحراف معياري بلغ (0.92) وكانت الدرجة مرتفعة، بينما جاء الأفراد الذين يستخدمون "**المحطات الإذاعية**" بأقل متوسط حسابي (2.71) وبانحراف معياري بلغ (0.73) وكانت الدرجة متوسطة، وجاء المتوسط الحسابي ككل (3.18) وبانحراف معياري (0.68) وهي درجة مرتفعة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في أن المبحوثين في أثناء جائحة كورونا، وبسبب ظروف الحظر، أصبح للمحطات التلفزيونية جزء كبير من وقتهم لعدة أسباب منها الحصول على معلومات حول جائحة كورونا، إضافة إلى التسلية، وملء وقت الفراغ.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (عديل الشرمان، 2020م)[31] التي خلصت إلى أن وسائل الإعلام التقليدية تتمتع بثقة أكبر لدى الجمهور من وسائل التواصل الاجتماعي أثناء الأزمات.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة تشوي (Jun Yong Choi, 2020)[32] التي توصلت إلى أن وسائل الإعلام التقليدية مثل التلفزيون والراديو والصحف لم تقدم معلومات كافية عن الفيروس، الأمر الذي دفع الجمهور إلى الاتجاه نحو شبكات

التواصل الاجتماعي بوصفه مصدرا بديلاً للمعلومات عن الفيروس.

السؤال السادس: ما الآثار (المعرفية، والوجدانية، والسلوكية) الناتجة عن اعتماد المبحوثين على المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل وعيهم نحو جائحة كورونا؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات والانحرافات المعيارية للآثار (الوجدانية، والمعرفية، والسلوكية) لاعتماد المبحوثين على المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل وعيهم نحو جائحة كورونا، كما في الجدول التالي.

جدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن الآثار المعرفية الناتجة على اعتمادهم على المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل الوعي لديهم

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
1	أصبح لدي معرفة أكثر بقوانين الدفاع والحظر.	3.20	1.41	متوسطة	5
2	صحح العديد من المفاهيم الخاطئة لدي في بعض القضايا الصحية.	3.64	1.19	متوسطة	1
3	ساهم في زيادة ثقافتي الصحية.	3.14	0.96	متوسطة	6
4	قدم لي تفاصيل حول الوضع الاقتصادي بسبب جائحة كورونا	3.29	0.99	متوسطة	3
5	أطلعني على العديد من الأمور التي يجب أن التزم بها للحد من تعرضي للإصابة.	3.33	0.89	متوسطة	2
6	بين لي الأضرار الناتجة عن جائحة كورونا	3.21	0.94	متوسطة	4
	المتوسط الحسابي ككل	3.28	1.13	متوسطة	

يوضح الجدول رقم (8) الآثار المعرفية الناتجة عن اعتماد المبحوثين على المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل الوعي لديهم، حيث جاءت الفقرة (2) التي تنص على **"صحح العديد من المفاهيم الخاطئة لدي في بعض القضايا الصحية"** بأعلى متوسط حسابي (3.64) وبانحراف معياري بلغ (1.19) وكانت الدرجة متوسطة، بينما جاءت الفقرة رقم (3) والتي تنص على **"ساهم في زيادة ثقافتي الصحية"** بأقل متوسط حسابي (3.14) وبانحراف معياري بلغ (0.96) وكانت الدرجة متوسطة، وجاء المتوسط الحسابي ككل (3.28) وانحراف معياري (1.13) وكانت الدرجة متوسطة.

وتشير النتائج السابقة إلى ارتفاع قيمة المتوسطات الحسابية لعبارات قياس التأثير المعرفي لاعتماد الجمهور على المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل الوعي لديهم حول جائحة كورونا، وهو ما يدل على تأثير الوسائل المستخدمة وإمدادها للجمهور بالأخبار والمعلومات الخاصة بجائحة كورونا. ويتفق ذلك مع فروض نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام في أنه في أثناء أوقات التغير أو الغموض أو الأزمات يؤدى الاعتماد عليها إلى إزالة الغموض وتخفيف التوتر أو زيادته.

جدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن الآثار الوجدانية الناتجة عن اعتمادهم على المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل الوعي لديهم

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
1	شعرت بالخوف جراء إصابة أردنيين بالكورونا	3.43	1.32	متوسطة	4
2	أصبحت أكثر قربا إلى أسرتي الصغيرة	3.60	1.24	متوسطة	3
3	بت أتوحد مع وسائل الإعلام الأردنية	3.32	1.18	متوسطة	5
4	بت أكثر حرصا وعاطفة على أسرتي وأقاربي	3.21	1.10	متوسطة	6
5	المعلومات التي قدمت لي أصابتني بالقلق	3.75	0.99	كبيرة	2
6	بت أكثر حزنا لوفيات عدد كبير من الأردنيين	3.88	0.96	كبيرة	1
	المتوسط الحسابي ككل	3.53	1.11	متوسطة	

يوضح الجدول رقم (9) الآثار الوجدانية الناتجة عن اعتماد المبحوثين على المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل الوعي لديهم، حيث جاءت الفقرة (6) والتي تنص على "**بت أكثر حزنا لوفيات عدد كبير من الأردنيين**" بأعلى متوسط حسابي (3.88) وبانحراف معياري بلغ (0.96) وكانت الدرجة كبيرة، بينما جاءت الفقرة رقم (4) والتي تنص على " **بت أكثر حرصا وعاطفة على أسرتي وأقاربي**" بأقل متوسط حسابي (3.21) وبانحراف معياري بلغ (1,10) وكانت الدرجة متوسطة، وجاء المتوسط الحسابي ككل (3.53) وانحراف معياري (1.13) وكانت الدرجة متوسطة.

وتشير النتائج إلى ارتفاع قيمة المتوسطات الحسابية لعبارات قياس التأثير الوجداني لاعتماد الجمهور على المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل الوعي لديهم حول جائحة كورونا، حيث جاءت العبارات الستّ بدرجة متوسطة وكبيرة، وهو ما يشير إلى أن الاعتماد على هذا المركز أدى إلى تحقيق آثار وجدانية إيجابية.

جدول رقم (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن الآثار السلوكية للاعتماد على المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل الوعي لديهم

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
1	التزام بالتباعد الاجتماعي	3.21	0.94	متوسطة	1
2	عدم الخروج من المنزل أوقات الحظر الشامل	3.01	0.88	متوسطة	3
3	عدم حضور الاجتماعات والأفراح والابتعاد عن التجمعات	3.13	0.81	متوسطة	2
4	مشاركة الموضوعات والأخبار الخاصة بجائحة كورونا عبر مواقع التواصل الاجتماعي.	2.66	0.48	متوسطة	10
5	تطبيق قوانين الدفاع والالتزام بها.	2.72	0.45	متوسطة	5
6	دعوة الأهل والأصدقاء للالتزام بإجراءات السلامة والتباعد الاجتماعي	2.71	0.46	متوسطة	6

7	ضرورة الالتزام بالحجْر المنزلي في حال تعرضي للإصابة	2.67	0.47	متوسطة	9
8	مساعدة الآخرين من النواحي المادية والمعنوية.	2.74	0.44	متوسطة	4
9	أصبحت أقوم باستخدام وسائل الاتصال التقليدي ووسائل التواصل الاجتماعي للمشاركة في الأفراح والأتراح	2.67	0.47	متوسطة	8
10	قمت بأخذ مطعوم فيروس كورونا؛ لأنه أداة مهمة للمساعدة في القضاء على الوباء	2.71	0.46	متوسطة	7
11	نفي مسألة أن يكون الفيروس مؤامرة أو إشاعة والعمل على تعريف الآخرين بمخاطره	2.65	0.48	متوسطة	11
	المتوسط الحسابي ككل	2.81	0.35	متوسطة	

يتبين من الجدول (10) الآثار السلوكية الناتجة عن اعتماد المبحوثين على المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل الوعي لديهم، حيث جاء الأثر السلوكي رقم (1) الذي نص على: **"التزام التباعد الاجتماعي"** بأعلى متوسط حسابي (3.21) وبانحراف معياري بلغ (0.94) وكانت الدرجة متوسطة، بينما جاء الأثر السلوكي رقم (11) الذي نص على: **"نفي مسألة أن يكون الفيروس مؤامرة أو إشاعة والعمل على تعريف الآخرين بمخاطره"** بأقل متوسط حسابي (2.65) وبانحراف معياري بلغ (0.48) وكانت الدرجة متوسطة، وجاء المتوسط الحسابي ككل بمتوسط حسابي (2.81) وانحراف معياري (0.35) وكانت الدرجة متوسطة.

وتشير النتائج إلى ارتفاع قيمة المتوسطات الحسابية لعبارات قياس التأثير السلوكي لاعتماد الجمهور على المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل الوعي لديهم حول جائحة كورونا، حيث جاءت عبارة **"التزام بالتباعد الاجتماعي"** في مقدمة الآثار السلوكية ما يدل على تأثير الرسائل الاتصالية للمركز الوطني على الجمهور، كما جاءت باقي العبارات بدرجة متوسطة، وهذا يدل على الأثر المهم للمركز.

مناقشة فروض الدراسة:

1- الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في دور المركز الوطني لإدارة الأزمات في تشكيل وعي الجمهور حول جائحة كورونا تُعزى للعوامل الديموغرافية (الفئة العمرية، والنوع، والمستوى التعليمي).

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدور المركز الوطني لإدارة الأزمات في تشكيل وعي الجمهور حول جائحة كورونا، وفقا لمتغيرات الفئة العمرية، والنوع، والمستوى التعليمي.

جدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدور المركز الوطني وفقا لمتغيرات الفئة العمرية، والنوع، والمستوى التعليمي

	الفئات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ف	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
الفئة العمرية	18-28	3.83	0.723	1.240	3.296	0.093
	29-39	4.07	0.564			
	40-49	3.83	0.607			
	50 فأكثر	3.66	1.142			
النوع	ذكر	3.82	0.790	0.952	1.298	0.148
	أنثى	3.95	0.610			
المستوى التعليمي	ثانوي عامة	3.93	0.778	1.422	3.296	0.072
	بكالوريوس	3.92	0.641			
	دراسات عليا	3.61	0.623			

يتبين من الجدول (11) الآتي:

-عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (α= 0.05) تُعزى لأثر الفئة العمرية.
-عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (α= 0.05) تُعزى لأثر النوع.
-عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (α= 0.05) تُعزى لأثر المستوى التعليمي.
ويتضح مما سبق عدم صحة الفرض الأول الذي ينص على أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في دور المركز الوطني لإدارة الأزمات في تشكيل وعي الجمهور حول جائحة كورونا تعزى للعوامل الديموغرافية (الفئة العمرية، والنوع، والمستوى التعليمي)".

2- الفرض الثاني: توجد علاقة ارتباطية بين دور المركز الوطني لإدارة الأزمات في تشكيل وعي الجمهور حول جائحة كورونا؛ ودرجة اعتماد الجمهور على المركز.

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين دور المركز الوطني لإدارة الأزمات في تشكيل وعي الجمهور حول جائحة كورونا، ودرجة اعتماد الجمهور على المركز خلال الجائحة والجدول رقم (12) يوضح ذلك.

جدول (12) معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين دور المركز الوطني لإدارة الأزمات في تشكيل وعي الجمهور حول جائحة كورونا، ودرجة اعتماد الجمهور على المركز خلال الجائحة

		درجة اعتماد الجمهور على المركز الوطني لإدارة الأزمات خلال الجائحة
مدى التزام المركز الوطني بإدارته لجائحة كورونا	معامل الارتباط	.668(**)
	الدلالة الإحصائية	.000
	العدد	300

**دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01).

يتبين من الجدول (12) وجود علاقة إيجابية دالة إحصائيا بين دور المركز الوطني بإدارته لجائحة كورونا، ودرجة اعتماد الجمهور على المركز خلال الجائحة، ما يدل على أنه كلما زاد دور المركز بإدارته لجائحة كورونا زادت درجة اعتماد الجمهور عليه خلال الجائحة.

ويتضح مما سبق صحة الفرض الثاني الذي ينص على أنه "توجد علاقة ارتباطية بين دور المركز الوطني بإدارته لجائحة كورونا؛ ودرجة اعتماد الجمهور على المركز خلال الجائحة".

ملخص النتائج

- تبين أن درجة اعتماد الجمهور على المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات للحصول على المعلومات الصحية الخاصة بجائحة كورونا جاءت بنسبة مئوية بلغت (36.6%)، ودائما بنسبة (34،6) "احيانا بنسبة مئوية بلغت (28.7%).
- تبين أن "الكمبيوتر المحمول (اللابتوب)" وبنسبة مئوية بلغت (44%) هو الأكثر استخداما لمتابعة الرسائل الاتصالية من المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات للحصول على معلومات حول جائحة كورونا، وإن الفترة الصباحية هي المفضلة للأمر ذاته.
- تبيّن أنّ دور المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل وعي الجمهور حول جائحة كورونا جاء متوسطا.
- تبيّن أنّ أهم الموضوعات التي يتابعها الجمهور من المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات تتمثل في التوعية بالطرق الصحيحة لتجنب التعرض للجائحة.
- تبيّن أنّ "المحطات التلفزيونية" هي أكثر وسائل الإعلام التي يعتمد عليها الجمهور للحصول على الرسائل الاتصالية الصادرة من المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات وبأعلى متوسط حسابي (3.71) وبانحراف معياري بلغ (0.92) وبدرجة مرتفعة.
- تبيّن أنّ أهم الآثار المعرفية المترتبة للاعتماد على المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل الوعي الصحي، هي: "صحح العديد من المفاهيم الخاطئة في بعض القضايا الصحية لدي" فقد جاءت بأعلى متوسط حسابي (3.28) وبانحراف معياري بلغ (1.19) وبدرجة متوسطة ".
- تبيّن أنّ أهم الآثار الوجدانية المترتبة للاعتماد على المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل الوعي الصحي هي: "بت أكثر حزنا لوفيات عدد كبير من الأردنيين" بأعلى متوسط حسابي (3.53) وبانحراف معياري بلغ (0.96) وبدرجة متوسطة

- تبيّن أنّ أهم الآثار السلوكية المترتبة للاعتماد على المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل الوعي الصحي هي "التزام التباعد الاجتماعي" بأعلى متوسط حسابي (2.81) وبانحراف معياري بلغ (0.94) وبدرجة متوسطة.
- تبيّن عدم صحة الفرض الأول الذي ينص على أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في دور المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في تشكيل وعي الجمهور حول جائحة كورونا تُعزى للعوامل الديموغرافية للمبحوثين (الفئة العمرية، والجنس، والمستوى التعليمي).
- تبيّن صحة الفرض الثاني الذي ينص على أنه "توجد علاقة ارتباطية بين دور المركز الوطني بإدارته لجائحة كورونا، ودرجة اعتماد الجمهور على المركز الوطني لإدارة الأزمات خلال جائحة كورونا".

توصيات الدراسة:

- توصي الدراسة وفقا للنتائج التي توصلت إليها القيام بدراسات تعمل على تنفيذ برامج تدريبية متنوعة بتنوع الوسائل الإعلامية؛ لترفدهم بالمهارات المطلوبة لتطوير وتعزيز سبل الاستفادة من التقنيات الحديثة بما يخدم كسب المهارة لجذب الجمهور المستهدف، والعمل على وضع استراتيجية علمية واضحة المعالم والاتجاه تمكّن الجمهور من الاستفادة من المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات.
- ضرورة أن يعمل المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات على موثوقيته لدى الجمهور عبر تقديم معلومات شاملة وكاملة، واتخاذ الإجراءات السليمة والواعية والراهنة حول جائحة كورونا.
- زيادة الإعلام الصحي خلال جائحة كورونا، والعمل على تطويره من الجوانب كافة، نظراً للدور التوعوي الكبير الذي يمكن أن يؤديه الإعلام الصحي في أثناء الأزمات والكوارث الصحية والوبائية.
- إجراء دراسات مستقبلية تتناول دور المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات أو وسائل الإعلام في إدارة الأزمات وتشكيل اتجاهات الجمهور نحو القرارات الحكومية خلال جائحة كورونا.

الهوامش:

(1) عبد الله، محمود فرحان عيسى. (2018م) "الإستراتيجية الوطنية لإدارة الأزمات والكوارث وأثرها على الأمن الوطني الأردني: دراسة حالة المركز الوطني الأردني للأمن وإدارة الأزمات 2010-2018"، **رسالة دكتوراة غير منشورة**.

(2) علة، عيشة. (2020م) "دور وسائل الإعلام الجديد في تنمية الوعي الصحي ومكافحة الأزمات الصحية في ضوء انتشار فيروس كورونا (coved-19) دراسة ميدانية"، **مجلة الدراسات الإعلام**، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا العدد 11.

(3) الشرمان، عديل أحمد. (2020م) "دور الإعلام في مواجهة الأوبئة والأمراض المعدية: وباء كورونا نموذجا "، **المجلة العربية للدراسات الأمنية**، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

(4) الخوالدة، ريم إبراهيم. (2019م) دور التلفزيون الأردني في زيادة المعرفة الصحية لدى المشاهدين، **رسالة ماجستير**، جامعة الشرق الأوسط، كلية الإعلام، الأردن.

(5) عبد الله، محمود فرحان عيسى. (2018م) "الاستراتيجية الوطنية لإدارة الأزمات والكوارث وأثرها على الأمن الوطني الأردني: دراسة حالة المركز الوطني الأردني للأمن وإدارة الأزمات (2010 –2018)"، **رسالة دكتوراة**، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.

) 6 (Dixit, Prabhat (2020) Role of Social Media in the coverage of Coronavirus (COVID 19). University Jaipur. Rajasthan, India. Available online, https://www.researchgate.net/publication/342409391_Role_of_Social_Media_in_the_coverage_of_Coronavirus_COVID_19_pandemic

)7 (Liu, C., & Liu, Y. (2020). Media Exposure and Anxiety during COVID-19: The Mediation Effect of Media Vicarious Traumatization. International journal of environmental research and public health, 17(13), 4720. https://doi.org/10.3390/ijerph17134720

)8 (Karasneh, R., Al-Azzam, S., Muflih, S., Soudah, O., Hawamdeh, S., & Khader, Y. (2021). Media's effect on shaping knowledge, awareness risk perceptions and communication practices of pandemic COVID-19 among pharmacists. Research in social & administrative pharmacy: RSAP, 17(1), 1897–1902. https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2020.04.027

)9 (Choi, J. Y. (2020). Covid-19 in South Korea. Postgraduate medical journal, 96(1137), 399-402.

)10 (Mejia, C. R., Ticona, D., Rodriguez-Alarcon, J. F., Campos-Urbina, A. M., Catay-Medina, J. B., Porta-Quinto, T., ... & Tovani-Palone, M. R. (2020). The Media and their Informative Role in the Face of the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19): Validation of Fear Perception and Magnitude of the Issue (MED-COVID-19). Electron J Gen Med. 2020; 17 (6): em239.

)11 (Patwardhan, P., & Yang, J. (2003). Internet dependency relations and online consumer behavior: a media system dependency theory perspective on why people shop, chat, and read news online. Journal of interactive advertising, 3(2), 57-69.

(12) حسنين، حنان. (2015م) دور وسائل الإعلام في تنمية الاهتمام البيئي لدى الجمهور المصري، دراسة في نظرية الاعتماد على وسائل الاعلام، **المجلة المصرية لبحوث الرأي العام**، مجلد 14، ع2، ص441.

(13) المرجع السابق نفسه (حسنين،2015، ص442)

(14) مكاوي، حسن عماد، والسيد، ليلى. (2018م) **الاتصال ونظرياته المعاصرة**، ط 13، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، ص315-320.

)15 (Baran, S., & Davis, D. (2011). Mass communication theory: Foundations, ferment, and future. Nelson Education.

)16 (Melvin De Fleur & Sandra Rokeach (1992) Theories of Mass Communication, 4th ed, New York: Longman, P .262-264.

(17) ملفين، ديفلير، وروكيتش، ساندرا بول. (2002م) **نظريات وسائل الإعلام**، ط4، ترجمة كمال عبد الرؤوف، القاهرة، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، ص355-356.

(18) كنعان، علي. (2015م) **نظريات الاتصال والإعلام الحديثة**، عمان، دار الأيام للنشر والتوزيع، ص152-153.

(19) المزاهرة، منال. (2012م) نظريات الاتصال، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ص229.

(20) شرادقة، تحسين. (2016م) التوظيف الإعلامي لشبكات التواصل الاجتماعي في مكافحة ظاهرة الإرهاب، الملتقى الثاني لرباطة العلوم والاتصال: المجتمع الإلكتروني العربي ورهانات التنمية، لبنان: المعهد العالي للدكتوراه في سن الفيل.

(21) الهيئة المصرية العامة للكتاب. (2014م) الرواية: قضايا وآفاق، كتاب دوري، مجلد 13، ص216.

(22) بدح وآخرون. (2009م) **الثقافة الصحية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ص15.

(23) المصري، علي. (2020م) إدارة الأزمات الأمنية في ضوء المتغيرات المعاصرة، جامعة صنعاء، **مجلة العلوم الاجتماعية** -المركز الديمقراطي العربي ألمانيا - برلين العدد 13.

(24) منظمة الصحة العالمية، ديسمبر :2019، (https://www.who.int/epi-win)

(25) المركز الوطني للأمن إدارة الأزمات، (https://www.ncscm.gov.jo)

(26) عامر، أحمد. (2020م) العوامل المؤثرة على الأداء المهني للصحفيين العاملين في وكالات الأنباء العربية: دراسة ميدانية على وكالتي الأنباء الأردنية واللبنانية، **أطروحة دكتوراة غير منشورة** (جامعة القاهرة: كلية الإعلام).

(27) الخوالدة، ريم إبراهيم، مرجع سابق.

(28) الشرمان، عديل أحمد، مرجع سابق.

)29 (Dixit, Prabhat, Op. cit.

)30 (Karasneh, R. et al, Op. cit.

(31) الشرمان، عديل أحمد، مرجع سابق

)32 (Choi, J. Y., Op. cit.